

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-591 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 2 juni 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Financieel Adviesburo Peramaker, gevestigd te Deil, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 30 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht over de declaratie van een tussenpersoon. De Commissie acht voldoende aannemelijk dat de gedeclareerde tijd, ook als die niet altijd specifiek is omschreven, aan werkzaamheden voor het dossier van Consument is besteed. De vordering kan wel gedeeltelijk worden toegewezen op de grond dat Consument erop heeft mogen vertrouwen dat het uiteindelijk te declareren bedrag niet extreem zou afwijken van het bedrag dat de tussenpersoon in een gesprek bij aanvang heeft genoemd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief met bijlagen,
- het verweerschrift van de tussenpersoon,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de tussenpersoon,
- de e-mail van de tussenpersoon van 4 april 2016, waarin wordt bevestigd dat de tussenpersoon de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt,
- de e-mail van de secretaris aan Consument van 2 mei 2016, waarin wordt bevestigd dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt, en
- de e-mail van de tussenpersoon van 27 mei 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Overgelegd is een opdrachtformulier gedateerd 2 augustus 2014 en ondertekend door Consument, waarin staat:

“(…) Tijdens het eerste adviesgesprek hebben wij u geïnformeerd over de werkwijze van ons kantoor. U heeft tijdens dit gesprek ook onze dienstenwijzer ontvangen. Hiermee geeft ondergetekende ons opdracht voor het in kaart brengen van zijn/haar financiële positie, hiervoor geven wij een integraal advies en zullen wij eventueel bemiddelen of begeleiden in het aangaan van financiële producten.

- Onze advieskosten bedragen € 95,20/uur (exclusief 21% BTW).
[met de hand ingevuld: hypotheek traject opstarten]
Het eerste adviesgesprek (intake) is uiteraard kosteloos. (...)

2.2 De tussenpersoon heeft zijn 'Dienstverleningsdocument' overgelegd. Daarin staat:

“(...) Dienstverleningsdocument Hypotheekvraag

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Analyse ondernemer	Analyse particulier	Starter
Advieskosten	€ 2900	€ 1000	€ 595	€ 395
Kosten gericht op afsluiten product	€ 1000	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Combinatie	€ 2900	€ 3500	€ 2900	€ 2900

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief of een uurtarief.

Na overhandiging van het dienstverleningsdocument (tijdens een intakegesprek), zullen wij u op basis van urendeclaratie, vaste prijs e/o abonnement conform afspraak zie ook onze dienstenwijzer particulieren of ondernemingen onze kosten in rekening brengen.

Deze laatste zijn op te vragen of te downloaden via [adres website]. (...)

2.3 Verder heeft de tussenpersoon zijn 'Dienstenwijzer' (versie van mei 2014) overgelegd. Daarin staat:

“(...) Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Vergoeding op basis van declaratie

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan. Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden. U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan. (...)

2.4 Op 15 augustus 2014 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…) Hierbij delen wij u mede, dat wij contact hebben opgenomen met de geldverstrekker i.v.m. de ontslagprocedure hoofdelijk aansprakelijkheid. De geldverstrekker geeft aan dat het huwelijk nooit is aangetekend op de stukken waardoor er geen ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid hoeft plaats te vinden.

Wel geeft de geldverstrekker aan dat uw ex-partner voor 50% eigenaar is van de woning omdat u gehuwd bent in gemeenschap van goederen. Dit dient juridisch goed geregeld te worden bij de notaris.

Ook hebben wij naar de mogelijkheden gekeken om de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Op basis van uw inkomen (...) kunt u tegen een werkelijke rente van 3,45% voor 10 jaar vast met NHG maximaal € 198.000,- financieren. (...)”

2.5 In een notitie van de tussenpersoon, gedateerd 10 september 2014, staat:

“(…) Relatie heeft een hypothecaire geldlening van € 184.000,- bij de [Bank X]. De lening is onderverdeeld in twee delen, te weten;

Aflosvrij € 75.000,- tegen een rente van 5% tot 01-08-2018

Leven € 109.000,- tegen een rente van 5% tot 01-08-2018

(...)

Wij hebben reeds een verzoek ingediend bij [naam verzekeraar] om een opgave toe te zenden met de afkoopwaarde van beiden polissen. De doorlooptijd bedraagt ongeveer 14 dagen. (...)

Ook loopt er nog een krediet bij [geldverstrekker A] met een limiet van € 7500,-. Volgens het rekeningoverzicht van mei 2014 was het openstaande saldo € 6087,36. (...)

De hypothecaire geldlening staat alleen op naam van meneer en hoeft dus niks mee gedaan te worden volgens [naam] van de [Bank X]. Er heeft geen aantekening plaats gevonden i.v.m. het huwelijk in gemeenschap van goederen. De woning/het onderpand is wel automatisch voor de helft eigendom van uw ex-partner. Dit dient kadastraal wel geregeld te worden via de notaris. (...)

Concreet:

Woning kadastraal regelen via de notaris

Hypotheek [Bank X] kan blijven lopen zonder aanpassingen

Aanpassen (...) polissen zodra opgave afkoop bekend is

Krediet [geldverstrekker A] TP wijzigen

Maximaal berekening

Bijlage:

TW wijziging (...)

2.6 Op 8 oktober 2014 heeft de tussenpersoon aan [Bank X] geschreven:

“(…) Hierbij delen wij u mede, dat wij naar aanleiding van het telefonisch onderhoud met [naam] het omzettingsformulier en het formulier ontbonden polissen hebben laten tekenen door relatie.

Relatie heeft zijn woning alleen gekocht en is later getrouwd in gemeenschap van goederen. Relatie heeft verzaakt dit door te geven aan de geldverstrekker waardoor het ontslag hoofdelijk anders zou moeten worden geregeld. Onderling heeft relatie al aangegeven dat de woning wordt toebedeeld aan [naam Consument]. Dit wordt over 1 maand bij de notaris geregeld. Dan wil [naam Consument] ook alles geregeld hebben t.b.v. zijn hypothecaire geldlening. [Naam Consument] staat bij de [Bank X] alleen op de hypotheekakte vermeld.

De verpande polissen moeten wel gesplitst worden. (...) 50% van de afkoopwaarde minus de kosten van het wijzigen van de hypotheek en de notariskosten kan in mindering gebracht worden op de annuïteitenhypotheek mits deze niet het bedrag van de boetevrije aflossing overschrijdt. De overige 50% is toebedeeld aan de ex-partner.

Ook wil relatie in aanmerking komen voor de rentemiddeling. (...)

Het is de bedoeling dat relatie over een maand naar de notaris gaat om alles te regelen t.b.v. de woning. (...)"

2.7 Op 1 december 2014 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaïld:

"(...) Hierbij delen wij u mede, dat wij nogmaals contact hebben opgenomen met de [Bank X] omtrent de hypothecaire geldlening. De [Bank X] geeft aan dat ze behoorlijke achterstanden hebben en dat ze voor aankomende week extra mensen hebben ingezet om de achterstanden weg te werken. (...)"

2.8 In een interne notitie van de tussenpersoon van 4 december 2014 staat:

"(...) [naam Consument] en mevrouw (...) zijn op kantoor geweest (...).

Relatie vindt dat de rentemiddeling, omzetting en ontspanning te lang duren. De hypotheek loopt bij de [Bank X] en deze heeft momenteel behoorlijke achterstanden. De nieuwe aanvragen worden eerst in behandeling genomen en daarna worden de overige werkzaamheden pas gedaan, zoals ontslag hoofdelijk e.d.

De [Bank X] heeft de stukken aan [naam verzekeraar] op 8-11-2014 doorgezonden, waardoor relatie deze papieren nogmaals moest tekenen. (...)

Over ontslag hoofdelijk heb ik doorgegeven dat relatie in eerste instantie de woning alleen heeft aangekocht op 1 inkomen. Later is relatie gehuwd (...) in gemeenschap van goederen waardoor de ex-partner ook voor 50% eigenaar is van de woning. De [Bank X] wil de inkomstegegevens ontvangen van relatie maar zodra wij deze versturen en ze gaan op het inkomen toetsen kan relatie de hypothecaire geldlening niet meer financieren omdat de financieringsnormen zijn aangepast. (...)"

2.9 Op 5 december 2014 heeft de broer van Consument aan de tussenpersoon gemaïld:

"(...) Al geruime tijd geleden (ongeveer 3 maanden) heb ik mijn broer [naam Consument] geholpen met het op de rails krijgen van zijn echtscheidingszaken, waaronder het aanbrengen bij mijn opvolger [naam] van de te passeren akte van verdeling waarbij de woning alleen op zijn naam wordt gesteld. Voor resterende zaken op financieel gebied is door hem zelf contact met uw kantoor opgenomen. Naar ik heb begrepen gaat er van alles mis, worden zaken toegezegd en niet nagekomen (...). Ook blijkt het niet mogelijk contact te krijgen met de [Bank X] (...) is niet aanwezig en belt niet terug. Kortom: er is inmiddels behoorlijk wat irritatie en frustratie en zeer waarschijnlijk ook financiële schade.

Vanmorgen heb ik nog bij het notariskantoor geïnformeerd naar de stand van zaken en daar wist men mij te melden dat een concept akte naar [naam] is gestuurd en daar nog wordt gewacht op een reactie. Ik hoop dat op korte termijn duidelijkheid wordt verschaft (...). (...)"

2.10 Op 5 januari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…) de [Bank X] [geeft] aan dat ze (…) een hypotheekbedrag kunnen verstrekken van € 176.650,-. (….) De [Bank X] wil nog een recente waarde bepaling ontvangen waardoor de box 3 lening afkan gaan wijken. Is de marktwaarde lager dan wordt de box 3 lening hoger waardoor u minder kunt financieren. De waardebepaling dient gedaan te worden door een taxateur. Wij willen graag weten of u zelf een taxateur wilt inschakelen of dat u wilt dat wij dit gaan regelen. De kosten voor deze waardebepaling zouden wij op moeten vragen. Wij ontvangen ook graag de onderstaande stukken, te weten;

- Jaaropgave van de laatste 3 jaar
- salarisstrook december 2014
- recent saldobiljet van de autofinanciering

De [Bank X] heeft het over drie leningen die vermeld staan bij het BKR. U geeft aan dat u een lening heeft bij [geldverstrekker A] en een lening voor een autofinanciering. De derde lening is u onbekend. Een debetstand op een betaalrekening staat ook vermeld bij het BKR. (….) Indien dit het geval is ontvangen wij graag een bankafschrift met daarop de debetstand vermeld. Wij hebben een overzicht opgevraagd bij het BKR maar de doorlooptijd bedraagt 10 werkdagen. (….)”

2.11 Op 8 januari 2015 heeft de broer van Consument aan de tussenpersoon gemaild:

“(…) Op (…) 5 december j.l. zond ik u een mail (…). Op deze mail is van uw kant geen enkele reactie vernomen. Zoals in die mail vermeld was toen al sprake van behoorlijke irritatie en frustatie en tevens van financiële schade. Alle genoemde aspecten zijn sindsdien alleen maar sterker geworden. (….) Een al maanden beschikbaar staand bedrag wat uit verzekering zou worden betaald is nimmer uitgekeerd. Een ook al geruime tijd klaarliggende akte van scheiding en verdeling kan nog steeds niet worden gepasseerd. De hypotheek (….) is afgesloten alleen door mijn broer (toen hij nog niet getrouwd was) en alleen gebaseerd op zijn inkomen. (….) In het begin is dan ook meegedeeld dat geen ontslag van hoofdelijke aansprakelijkheid vereist was. Het gaat dus om het voortzetten van een situatie die al jaren zonder problemen plaatsvindt. De laatste tijd worden steeds weer opnieuw papieren gevraagd over o.a. inkomen, waarover maanden geleden reeds gegevens werden verstrekt. Nu wordt weer een taxatie van een onafhankelijke taxateur verlangd. Wat weer gepaard gaat met opnieuw te maken extra kosten. Als dit soort papieren inderdaad vereist zijn, waarom is daar niet maanden eerder om gevraagd? Pogingen om rechtstreeks informatie en contact te krijgen van en met de [Bank X] (….) zijn steeds gestrand. (….) Gaarne verzoek ik u om snel tot een oplossing te komen (….) (….)”

2.12 Op 14 januari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument en zijn broer gemaild:

“(…) Naar aanleiding van uw mail van 8 januari jl. kunnen wij u aangeven dat de onderstaande punten zijn doorgesproken met [naam Consument]. Het eerste wat geregeld moest worden was het ontpanden van de verzekeringen (….) De verzekeringen waren verpand aan de hypothecaire geldlening waardoor de waarde normaal gesproken in mindering word gebracht op de hypothecaire schuld. Dit is niet mogelijk omdat de helft van de waarde volgens het convenant voor de ex-partner is. Aangezien de waarde niet in mindering kan worden gebracht op de hypothecaire geldlening moest deze omgezet worden naar een gedeelte annuitair. (….) Daarnaast zijn wij bezig met rentemiddeling en ontslag hoofdelijk.

Uw broer heeft aangegeven dat zijn ex-partner de helft gaat meebetalen aan de [geldverstrekker A] financiering en de teveel betaalde premies. Hiervoor laat hij een formulier tekenen door zijn ex-partner (...). Zodra wij dit getekende formulier hebben ontvangen gaat de verzekeraar over tot het uitbetalen van de verzekeringen. Ook dienen vooraf het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid alle financieringen te zijn ingelost. Uw broer heeft echter in oktober nog een financiering afgesloten die afgelost dient te worden. (...)

Bij ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid kijkt de geldverstrekker naar de waarde van de woning en het inkomen. Volgens de nieuwe normen en voorwaarden van de geldverstrekker is het inkomen niet toereikend om de gehele hypothecaire geldlening over te nemen. Het maximale bedrag hebben wij aan uw broer meegedeeld. (...) Om een juiste waarde aan de woning te geven vragen ze om een waardebeoordeling, normaal vragen ze om een taxatierapport. Zonder waardebeoordeling kan het ontslag hoofdelijk niet plaatsvinden (...).

(...) [Bank X] gaf in haar mail aan dat er nog meerdere kredieten aanwezig waren die moeten worden afgelost. Hierover hebben wij uw broer geïnformeerd (...).

Zodra ontslag hoofdelijk heeft plaats gevonden kan de scheidingsakte gepasseerd worden. Relatie wil dit graag samen laten passeren. (...)"

2.13 Op 21 januari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

"(...) Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud op 19 januari jl. hebben wij contact opgenomen met de [Bank X] en de [naam verzekeraar].

De [Bank X] gaat morgen het dossier voor het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid verder in behandeling nemen. Tevens nemen ze contact op met [naam verzekeraar] t.b.v. de afkoop van de polissen. Zodra wij een reactie hebben ontvangen van de [Bank X] nemen wij contact met u op middels de mail.

Ook heb ik de mogelijkheid voor het gespreid betalen van de advieskosten intern overlegd. Deze kosten mag u in maandelijkse termijnen terug betalen. Voor deze mogelijkheid dienen wij wel een betalingsregeling op te maken. Deze regeling volgt zodra de advieskosten definitief bekend zijn. (...)"

2.14 Op 16 februari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

"(...) Naar aanleiding van uw mail kunnen wij u meedelen dat uw nieuwe hypothecaire geldlening bestaat uit 3 delen, te weten;

Deel 1: aflossingsvrij € 80.000,-

Deel 2: Annuïteit € 18.500,-

Deel 3: Annuïteit € 80.000,- tegen een rente van 3,74% 10 jaar vast

Voor leningdeel 1 en 2 kan rentemiddeling worden aangevraagd. (...)

Er is een leningdeel bijgekomen omdat alles boven de 50% van de marktwaarde afgelost moet worden om fiscaal voordeel te behouden.)...'

U heeft aangegeven dat [geldverstrekker B] heeft bevestigd de lening door te halen bij het BKR. Ook heeft u aangegeven dat u [geldverstrekker A] een mail heeft verzonden om het krediet door te halen bij het BKR. (...) Zodra u de bevestiging heeft ontvangen zien wij die ook graag tegemoet.

Uw huidige hypothecaire geldlening bedraagt momenteel € 183.729,35. U kunt maximaal op basis van uw inkomen een bedrag financieren van € 187.500,-. Het verschil bedraagt € 5.229,35. Het bedrag van € 5.229,35 kunt u overmaken naar de [Bank X] (...). Zodra de [Bank X] dit bedrag heeft ontvangen worden de stukken naar de notaris verzonden en kan het ontslag hoofdelijk definitief plaatsvinden. Wilt u aan ons doorgeven wanneer u het bedrag gaat/heeft overgemaakt zodat wij ervoor kunnen zorgen dat de stukken zo spoedig mogelijk naar de notaris worden verzonden. (...)"

2.15 Op 25 februari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…) Hierbij delen wij u mede, dat de [Bank X] het bedrag van € 5.229,35 nog niet heeft mogen ontvangen. Dit bedrag kunt u overmaken naar het rekeningnummer (...). Zodra de [Bank X] dit bedrag heeft ontvangen worden de stukken naar de notaris verzonden en kan het ontslag hoofdelijk definitief plaatsvinden. Wilt u ons op de hoogte brengen zodra u het bedrag aan de [Bank X] heeft voldaan.

Ook horen wij graag van u of u gebruik wilt maken van de rentemiddeling. Tevens ontvangen wij graag een bevestiging van afmelding BKR [geldverstrekker A] en [geldverstrekker B]. (…)”

2.16 Op 26 februari 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…)Zoals zojuist telefonisch besproken zend ik u de bruto-netto berekening n.a.v. de 10 jaars rentemiddeling. Indien u akkoord gaat met de rentemiddeling ontvangen wij het ingevulde formulier (...) graag getekend retour. Tevens ontvang ik graag de bevestigingsbrieven van [geldverstrekker A] en [geldverstrekker B].

Ook heb ik met u afgesproken om al vast een indicatie te geven van de door ons gewerkte uren aan uw dossier. Op dit moment zijn wij in het totaal 610 minuten met uw dossier bezig geweest. Dit is dus 43 uur en 30 minuten. Zoals te zien is in ons dienstverleningsdocument (...) bedraagt ons uurtarief € 113,25. (…)”

2.17 Op 11 maart 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…) Op 25 februari jl heb ik een mail toegezonden omtrent de kosten. Wij hebben aangegeven dat wij op dat moment 43 uur en 10 minuten bezig zijn geweest met het dossier. (...) De kosten bedragen € 113,25 per uur.

Vandaag hebben wij contact opgenomen met de [Bank X] en deze hebben het bedrag reeds ontvangen. Nu gaan ze de akte van ontslag opmaken en versturen naar de notaris. (...)

Ook hebben wij contact opgenomen met de notaris en gevraagd wat de kosten bedragen voor de akte van verdeling en het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid. (...) Zodra wij de kosten weten nemen wij contact op. (…)”

2.18 Op 10 april 2015 heeft de tussenpersoon aan het kantoor van de notaris (hierna: de notaris) gemaild:

“(…) Bijgaand zenden wij u een kopie rijbewijs en de inschrijving bij de gemeente. [naam verzekeraar] heeft een uitkering gedaan aan dhr. van € 29080,-. Relatie heeft in overleg met partner afgesproken om dit bedrag te delen. Ex-partner heeft getekend dat ze een gedeelte van de leningen zou betalen en de helft van de advies, notaris en taxatiekosten.

Uitkering ex-partner (...) polis	€ 14540,-
Leningen	€ 5633,15
½ Advieskosten	€ 2604,75
½ Notariskosten	€ 442,50
½ taxatiekosten	€ 125,00-
Totaal	€ 5734,60
Overgemaakt aan ex-partner	€ 6000,00
Totaal te betalen door ex-partner	€ 265,40

De advieskosten van [naam Consument] gaan betaald worden middels een betalingsregeling. Dit gaan wij vooraf met de relatie regelen. De overige kosten dienen op de afrekening vermeld te worden. De taxatiekosten bedragen in zijn totaal 250,00 die wij reeds hebben voldaan aan de taxateur. Aangezien relatie vrijdagmiddag de 24ste april vrij heeft zou hij graag de akte willen laten passeren. (...)"

2.19 Bij zijn e-mail aan Consument van 6 mei 2015 heeft de tussenpersoon een 'urenlijst ten behoeve van declarabele werkzaamheden' overgelegd. Daarin staat:

“(…)		(…)	Werkzaamheden
Datum	(…)	Duur	
02-08-2014	[niets ingevuld]		intakegesprek
11-08-14		20	Tel [Bank X], tel kadaster, tel notaris, invoer NO
15-08-14		45	max berekening + mail doornemen oude hyp
10-09-14		70	voorbereiden afspraak + TU OG + invoer Polis
13-09-14		35	bespreking
25-09-14		60	voorbereiden afspraak
27-09-14		20	bespreking
02-10-14		60	TU mij TU kl, NO, EU kl
03-10-14		45	bespreking met client
08-10-14		110	TU [Bank X] TU OG TU kl EU [Bank X] scan stukken
16-10-14		20	EU Notaris + TU [Bank X] + invoer systeem
19-11-14		60	TI kl, TU Mij, EU kl EU Mij
21-11-14		120	div TI kl, div TU [Bank X] + OG + kl doornemen form.
24-11-14		110	div tu kl, mij, EU kl + mij
1-12-14		10	TU [Bank X]
1-12-14		10	TI [Bank X] EU kl
4-12-14		120	klant kantoor + div.
8-12-14		30	TU [Bank X]
8-12-14		60	EU OG + EU RB
10-12-14		65	TI kl, TU [Bank X], TU OG, EU [Bank X], EU kl
12-12-14		20	EU kl
15-12-14		35	bespreking [naam] + EU kl
22-12-14		15	Ti kl, CU kl BKR info + opvragen [niet leesbaar]
22-12-14		60	EU kl + EU Mij diverse ivm ontslag hoofdelijk
24-12-14		20	TU Mij, EU kl
5-1-15		100	diverse zoals tu kl, tu mij, tu tax, EU kl
05-01-15		10	Ti makelaar + TU [Bank X]
05-01-15		10	TU Makelaar, EU [Bank X]
07-01-15		80	div ivm ontslag hoofdelijk
07-01-15		150	[geen werkzaamheden ingevuld]
08-01-15		20	TI ex partner
08-01-15		75	div TI kl, EU kl, EU ex, EU kl EU mak
14-01-15		80	nakijken stukken, reactie mail, nakijken [Bank X], [niet leesbaar] Makelaar
15-01-15		60	EU [Bank X] + Gesprek klant kantoor

15-01-15	75	klant kantoor
15-01-15	20	EU mij stukken
19-01-15	30	EU kl uitleg vraag Ei 18-1-15
19-1-15	25	TU [Bank X] TU OG + TI klant
19-1-15	15	TU [Bank X]
21-1-15	10	TU [Bank X]
21-1-15	5	TI [Bank X]
21-1-15	25	TI [Bank X], TU verkoopmanager, notitie
21-1-15	10	TI verkoopmanager
21-1-15	20	EU kl ivm advieskosten + ontslag + OG
22-1-15	10	TU mij
22-1-15	30	TI mij + EU kl
23-1-15	5	TU OG stand van zaken afkoop
27-1-15	5	TU OG stand v zaken
28-1-15	15	EU kl
28-1-15	15	TI
02-02-15	30	TI kl nav EU kl + TU mij (rentemiddeling)
5-2-15	125	div tbv fact [niet goed leesbaar], premie [niet goed leesbaar] en hyp
5-2-15	30	Ti [Bank X] + EU [Bank X]
9-2-15	100	TU mij + TU kl + EU mij + EU kl diverse
11-2-15	5	mail achter dossier plaatsen
16-2-15	120	TU kl + TU [Bank X] EU [Bank X]
25-2-15	20	TU [Bank X] EU klant
26-2-15	60	Ti kl, EU kl, Berekening bruto-netto
11-3-15	60	Ti kl, TU [Bank X], TU notaris, EU kl, CU klant
19-3-15	15	TU Mij, EU klant
25-3-15	55	Bespreking klant, EU mij, EU taxateur
[geen datum]	20	[geen werkzaamheden ingevuld]
		46 uur x 113,25 = 5.209,50 : 2 =
		mevr 2604,75
		dhr 2604,75

(...)"

2.20 Op 14 april 2015 heeft de notaris aan Consument gemaïld dat afgesproken is de akten op 1 mei 2015 te ondertekenen.

2.21 Op 20 april 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument een declaratie gezonden. Daarin staat:

"(...) Hierbij treft u een overzicht van de voor u gedane werkzaamheden aan:
Diverse werkzaamheden inzake ontslag hoofdelijk € 4.305,37

Totaal		€ 4.305,37
21% BTW	€ 904,13	
Per saldo verschuldigd	€ 5.209,50	

De helft van deze declaratie is voor de heer [naam Consument], te weten € 2.604,75. Deze wordt in 24 maanden voldaan (zie betalingsregeling).

De andere helft van deze declaratie is voor mevrouw [naam ex-partner], te weten € 2.604,75.

Hierop wordt per direct € 2.000,- betaald en het restant € 604,75 meegenomen in betalingsregeling. (...)"

2.22 Eveneens op 20 april 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument geschreven:

"(...) Hiermee bevestigen wij met u een betalingsregeling getroffen te hebben voor de volgende kosten:

Advieskosten € 5.209,50 -/- € 2.000,-*	€ 3.209,50
Taxatiekosten	€ 250,00
Totaal betalingsregeling	€ 3.459,50

* € 2.000,- wordt per direct door u overgemaakt (...).

U betaalt gedurende 24 maanden € 144,15 per maand, voor het eerst op 1 juni 2015. (...)

Vriendelijk verzoeken wij u 1 exemplaar voor akkoord ondertekend aan ons te retourneren. (...)"

2.23 Op 30 april 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild

"(...) Hierbij delen wij u mede, dat wij tot op heden het bedrag van € 2000,- niet hebben mogen ontvangen. Volgens de betalingsregeling die wij u op 20 april jl. hebben toegezonden zou u dit bedrag per direct voldoen en de overige termijnen zouden ingaan voor het eerst op 1 juni 2015.

Wij hebben op dit moment de getekende overeenkomst voor de betalingsregeling nog niet ontvangen. Dit houdt in dat deze regeling bij de notaris moet worden getekend en u moet middels een printscreen kunnen aantonen dat u het bedrag van € 2000,- heeft overgemaakt. Kunt u dat niet dan kan het ontslag hoofdelijk niet plaats vinden.

U kunt de desbetreffende akte eventueel ook mail[en] (...). De betalingsregeling hebben wij bijgevoegd. (...)"

2.24 Op 21 mei 2015 heeft de tussenpersoon aan de notaris gemaild:

"(...) Hierbij geven wij een reactie op de klachtenbrief (...). Op 2 augustus 2014 heeft relatie een opdrachtbevestiging getekend voor de advieskosten van (...) € 113,25 inclusief BTW) en de abonnementskosten voor de service level kluis zoals in onze voorwaarden vermeld staan. Voor relatie hebben wij niet alleen het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid geregeld, maar ook de omzetting, rente middeling en ontpannen polis. N.a.v. de (...) contactrapportage van 3 oktober 2014 hebben wij een mail verzonden naar de [Bank X] met de bovenvermelde verzoeken. Het verzoek tot het ontpannen van de polis is op 11-11-2014 doorgezonden naar [naam verzekeraar] inclusief de melding om de waarde voor 100% in mindeling te brengen terwijl wij hadden verzocht om 50% in mindering te brengen. Eind oktober 2014 heeft relatie nog een autofinanciering afgesloten voor een behoorlijk bedrag waardoor wij voor verassingen kwamen te staan.

Relatie was op de hoogte van de kosten voor de omzetting, rentemiddeling en het ontslag. Klant heeft zelf de formulieren getekend en is hier tevens van op de hoogte gesteld. Ook is hij geïnformeerd dat de kosten voor het advies per uur waren en dat wij al behoorlijk veel uren aan zijn dossier hebben gewerkt. Wij hebben diverse malen de kosten telefonisch besproken. De kosten voor de wachttijden bij de [Bank X] zijn niet doorberekend. (...)

Op 15-05-2015 is er een gesprek geweest met relatie (...). (...) Wel zijn toen ook de kosten naar voren gekomen en het dossier traject. [naam] heeft het dossier wel intern besproken en op 27-03-2015 is het dossier doorgezonden naar de notaris. Eerst moest klant nog een bedrag van € 5229,35 overmaken naar de [Bank X]. Daarna moest het dossier tegengehouden worden omdat hij eerst zijn auto moest verkopen voordat het transport kon plaats vinden.

Klant heeft € 2000,- overgemaakt en er is een voorstel gedaan om het bedrag af te ronden naar € 5000,- in combinatie met bankieren en de verzekeringen. Dat relatie bij ons zou gaan bankieren en de verzekeringen zou laten beoordelen is in oktober 2014 al besproken).

Voor het bedrag van € 3000,- hebben wij een betalingsregeling voorgesteld. (...)"

2.25 Op 14 juni 2015 heeft Consument aan de tussenpersoon gemaild:

"(...) Een aantal weken geleden (...) hebben wij over de gerezen kosten een gesprek gehad. Waar bij de eerste gevraagde informatie gesproken werd over een kostenpost van rond de 1000 euro, ligt er op dit moment een nota voor advieskosten ten bedrage van Euro 5,209.50 voor 46 uur werkzaamheden tegen een uurtarief van Euro 113,25, (...)

Zoals (...) aangegeven zijn er een flink aantal twijfels over op de urenlijst vermelde werkzaamheden (...):

- 1) 8 1/2 uur aan bespreking/ bezoek aan kantoor. (ik kan mij slechts 2 keer een bezoek aan uw kantoor herinneren).
 - 2) Voorbereiden op een afspraak resp. 70 en 60 min (is het voorbereiden ook voor mijn rekening?)
 - 3) Zeer vaak worden als werkzaamheden genoemd: diversen
 - 4) Telefoon aan [Bank X] o.a op 8-12-2014 . 30 minuten; volgens zeggen van [naam] omdat [Bank X] moeilijk bereikbaar is en men lang in de wacht staat (...).
 - 5) Op 7-01-2015 zijn er 80 minuten werkzaamheden voor ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. (daarvoor is mij een brief gestuurd dat er geen ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid behoefde plaats te vinden).
 - 6) Ook op 7-01-15 worden 150 min. in rekening gebracht waar geen enkele werkzaamheid voor wordt genoemd.
 - 7) Op 15-01-15 wordt 60 min. gefactureerd voor een bezoek op kantoor; vreemd genoeg wordt op diezelfde dag ook nog eens 75 min. voor een bezoek aan kantoor in rekening gebracht!?
 - 8) Voor een antwoord op een door mij gestelde vraag wordt 30 min. in rekening gebracht. (...)
- (...) Ik heb zelf diversen malen telefonisch over de zaak moeten informeren en daarvoor kosten moeten maken.

Op 1 mei j.l. is (...) de akte van verdeling (...) gepasseerd. De voorwaarde van het tekenen van deze akte was dat (...) een bedrag van euro 2000 op uw rekening moest zijn bijgeschreven. Mijn broer (...) heeft bij U nog twijfels geuit of U bevoegd was, met die druk, het tekenen van de akte te kunnen tegenhouden. De betaling van die euro 2000 is uiteindelijk toch door mij gedaan.

De voorgestelde afbetalingsregeling van het restant van de nota, 24 maanden van euro 144.15 is, in overleg, niet ondertekend omdat er de nodige problemen moesten worden uitgepraat. Na contact met de Consumentenbond is mijn klacht die ik had, op hun verzoek, gestuurd naar de [Bank X].

Het ontvangen antwoord was dat [Bank X] geen directe partij is in de kosten en dat zij geen rol spelen in deze kwestie. De klacht gericht (...) is ook terechtgekomen bij Kifid. Zij kunnen echter pas wat doen als de klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener is afgerond. (...)

Gezien het standpunt van Kifid doe ik U nogmaals mijn klachtbrief toekomen (...). (...)"

2.26 In haar brief van 3 juli 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument geschreven:

"(...) Op 2 augustus 2014 heeft u een opdrachtbevestiging ondertekend. In deze opdrachtbevestiging heeft u aangegeven dat u akkoord gaat met onze kosten van € 95,20 per uur exclusief BTW. Tevens heeft u getekend voor ons service abonnement. Deze kosten staan ook in onze diensten wijzer en dienstverleningsdocument vermeld die u op dezelfde datum heeft ontvangen.

U geeft aan dat er een ander bedrag is doorgegeven voor het aanvragen van het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid. Helaas moeten wij u mededelen dat wij niet alleen het traject hoofdelijk aansprakelijkheid voor u hebben geregeld maar ook de omzetting naar een andere hypotheekvorm, rentemiddeling en ontpanden polis. Zonder de bovengenoemde handelingen was het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid niet mogelijk.

Omdat u gehuwd was in gemeenschap van goederen moest ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid wel plaats vinden omdat uw ex-partner automatisch voor 50% eigenaar was geworden van de woning (...). (...)

Door de nieuwe richtlijnen en voorwaarden kon u met uw salaris niet het gehele hypotheekbedrag financieren. Tijdens dit traject heeft u ook een nieuwe consumptieve financiering afgesloten voor de aankoop van een auto. Door deze handeling was het niet mogelijk om het ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid te regelen. Een consumptief krediet wordt getoetst op 2% van het limiet waardoor u geen hypothecaire geldlening kon krijgen en waardoor ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid niet mogelijk was. Alle consumptieve kredieten moeten op voorhand worden ingelost. Dit alles heeft de looptijd van het traject verlengd en veel extra verwerkingstijd gekost.

In ons gesprek op 15 januari jl. (...) heeft u kenbaar gemaakt dal u het niet eens bent over de gang van zaken. U heeft aangegeven dat het traject te lang op zich heeft laten wachten. Wij hebben na dit gesprek (...) er alles aan gedaan om het traject te versnellen. Later hebben wij op uw verzoek het traject in de wacht gezet i.v.m. de verkoop van uw auto. Dit vanwege de financiële middelen. Wij hebben toen ook kenbaar gemaakt aan de [Bank X] dat ons verzoek pas 5 weken later is opgepakt. Dit vinden de [Bank X] en wij heel vervelend maar het grootste probleem was de autofinanciering. Door alle bovengenoemde handelingen zijn onze advieskosten behoorlijk opgelopen. In het gesprek van 15 januari jl. is er aangegeven dat wij u eventueel een betalingsregeling kunnen aanbieden. De kosten zijn diverse malen doorgeven via de telefoon en in eerdere gesprekken.

De totale kosten van de factuur zijn € 5.209,50 inclusief BTW. Hiervan heeft u een bedrag van € 2.000,- voldaan. Voor het overige hebben wij u een betalingsvoorstel aangeboden. U mag dit voorstel in 24 maanden voldoen. U heeft aangegeven dat u hiermee niet akkoord gaat. (...)
(...)

Antwoorden op uw vragen van 14 juni 2015:

1. Wij kunnen aangeven dat [naam] de volgende datums bij u is geweest. Het gaat om de datum 02-08-2014 (kosteloos), 13-09-2014 (35 minuten) 27-09-2014 (20 minuten) en 3-10-14 (45 minuten). U bent op kantoor geweest op 06-01-2015 bij [naam] en het gesprek duurde 54 minuten. Op 15-01-2015 (75 minuten), 25-03-2015 (58 minuten) en 4-12-2014 (120 minuten) bent u op kantoor geweest bij [naam]. Ook staat er op de urenlijst een dossier bespreking op vermeld van 35 minuten tussen [naam] en [naam].
2. Dat zijn werkzaamheden die zijn verricht n.a.v. de contactrapportage, zoals het bellen naar maatschappijen, doornemen van het dossier, uitzoeken werkzaamheden en het maken van berekeningen.

3. Uitleg diverse werkzaamheden; de datum 22-12-2014 dat zijn uitgaande en inkomende telefoon en mail van de aanbieders. Ook valt het invoeren/wijzigingen in het systeem en het opmaken van de facturen hieronder.
4. De wachttijden aan de telefoon naar de [Bank X] waren behoorlijk maar wij konden wel een terugbel verzoek neer leggen. Dit is in de meeste gevallen ook gedaan. Ook is het wel eens voorgekomen dat wij in de wacht hebben gestaan, maar dat was op uw verzoek omdat u direct antwoord wenste. Niet alle tijd is berekend.
5. Dit is een mail geweest die eerst telefonisch met u is besproken. Hierin hebben wij u geïnformeerd omtrent de waardebeoordeling, de werkgeversverklaring, saldobiljetten van de lopende financieringen, het contact met uw ex-partner, en het maken van een afspraak met de verkoopmanager. Voor deze informatie hebben wij diverse telefoontjes moeten plegen naar de makelaar, geldverstrekker, uw ex-partner en verkoopmanager.
6. Dit heeft allemaal te maken met het uitzoeken van diverse zaken zoals het contact met de verzekeraar, de verdeling van de polissen en de schulden. Hier zijn diverse telefoontjes voor gepleegd en is naar diverse aanbieders gemaild. Ook zijn er die dag berekeningen gemaakt. Wij zijn hier op later tijdstip mee verder gegaan.
7. Eerst heb ik het dossier voorgelegd bij de verkoopmanager en later heeft de afspraak plaatsgevonden. De afspraak met u duurde 75 minuten. De 60 minuten die aangegeven worden zijn de voor en nabesprekingen over het dossier. Tevens is er toen gelijk contact geweest met de geldverstrekker en heeft er mail verkeer plaats gevonden.
8. Dit gaat over de vraag die gesteld is op 19-01-2015. Deze vraag hebben wij achter uw dossier geplaatst. Ook hebben wij contact opgenomen met de geldverstrekker waar wij 3 personen hebben gesproken. Wij hebben u op die dag telefonisch geïnformeerd en dit schriftelijk per mail toegelicht. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de tussenpersoon niet gerechtigd was voor zijn werkzaamheden een bedrag van (afgerond) € 5.200 in rekening te brengen en dat Consument, omdat hij reeds een bedrag van € 2.000 heeft betaald, niets meer aan de tussenpersoon verschuldigd is. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij het resterende door de tussenpersoon gedeclareerde bedrag niet verschuldigd is, omdat de tussenpersoon onvoldoende heeft verantwoord welke werkzaamheden hij heeft verricht en omdat Consument erop heeft mogen vertrouwen dat het gedeclareerde bedrag niet ver zou uitkomen boven het bedrag van ongeveer € 1.000 dat in een gesprek bij aanvang door de tussenpersoon is genoemd.
- 3.2 De tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Verantwoording van gedeclareerde werkzaamheden in de urenlijst

- 4.1 Consument acht zich niet tot verdere betaling gehouden op de grond dat de tussenpersoon onvoldoende heeft verantwoord welke werkzaamheden hij heeft verricht. In zijn e-mail van

14 juni 2015 onderbouwt hij dit door kritiek te leveren op een reeks van posten in de urenlijst.

- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Overgelegd is de tijdregistratie waarin een totaal van 4.661 minuten (afgerond 78 uur) wordt vermeld en een urenlijst, waarin de aan Consument gedeclareerde tijd wordt weergegeven, die uitkomt op een totaal van 46 uur. Een vergelijking tussen de tijdregistratie en de urenlijst leert dat er fors is afgeboekt; van de geschreven tijd – bijna 78 uur – is wezenlijk minder in rekening gebracht, namelijk 46 uur. Van belang is verder dat de tussenpersoon, naar aanleiding van de kritiek van Consument op de urenlijst, in zijn brief van 3 juli 2015 uitvoerig en voldoende gemotiveerd op de kritiepunten van Consument is ingegaan en voorts in deze procedure de relevante stukken uit zijn dossier heeft overgelegd, waaronder een groot aantal e-mails, brieven en telefoonnotities. Gelet op het voorgaande acht de Commissie voldoende aannemelijk dat de aan Consument gedeclareerde tijd, ook als die niet altijd specifiek is omschreven, aan werkzaamheden voor het dossier van Consument is besteed. Op deze grond kan de vordering van Consument niet worden toegewezen.

Afspraak over omvang kosten

- 4.3 De vordering van Consument kan wel gedeeltelijk worden toegewezen op de andere door hem aangevoerde grondslag, namelijk dat de tussenpersoon in een gesprek bij aanvang een bedrag van ongeveer € 1.000 heeft genoemd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument erop mogen vertrouwen dat het uiteindelijk te declareren bedrag niet extreem daarvan zou afwijken. Dit oordeel vloeit voort uit de hierna volgende overwegingen.
- 4.4 Volgens Consument heeft de tussenpersoon tijdens een gesprek met hem in augustus 2014, bij aanvang van het adviestraject, gezegd dat hij ongeveer € 1.000 in rekening zou brengen. De tussenpersoon brengt hiertegen in dat een uurtarief van € 113,25 is afgesproken, dat wegens verschillende, aan Consument zelf te wijten complicaties aanzienlijk meer tijd is besteed dan verwacht. Volgens de tussenpersoon ging het niet alleen om werkzaamheden betreffende ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid, maar ook om het omzetten van de hypotheek, afkoop van polissen en rentemiddeling en stagneerden deze werkzaamheden behoorlijk toen duidelijk werd dat Consument, zonder dat de tussenpersoon daarmee bekend was, een lening had afgesloten voor de aankoop van een auto. Verder voert de tussenpersoon aan dat van de geschreven tijd een aanzienlijk deel is afgeboekt en slechts de resterende 46 uur in rekening is gebracht.
- 4.5 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang wat partijen over de kosten zijn overeengekomen. Tussen partijen is niet in geschil dat een uurtarief van € 113,25 is afgesproken. In de Dienstenwijzer staat dat de tussenpersoon, als hij een uurtarief hanteert, voorafgaand aan de dienstverlening schriftelijk met de cliënt afstemt welk 'aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben', maar het is niet gesteld of gebleken dat in deze zaak een dergelijke schriftelijke indicatie van het aantal uren is gegeven. Wel staat vast dat de advieskosten tijdens een gesprek bij aanvang van het adviestraject aan de orde zijn geweest. Consument stelt dat in dat gesprek een bedrag van € 1.000 is genoemd, terwijl dit volgens de tussenpersoon een bedrag tussen € 1.000 en € 1.500 was. Gelet op deze stellingen van

partijen staat in ieder geval vast dat tijdens het genoemde gesprek een bedrag € 1.000 is genoemd.

Verder is van belang dat de werkzaamheden van de tussenpersoon slechts in vrij algemene bewoordingen zijn beschreven in de contractdocumentatie, namelijk als 'hypotheek traject opstarten' (zie 2.1 hiervoor); deze omschrijving is niet heel accuraat omdat de werkzaamheden niet zozeer verband hielden met het opstarten van een hypotheektraject, als veeleer met het afwickelen van een echtscheiding en de verschillende gevolgen die dit had voor de lopende hypotheecaire lening.

- 4.6 Gelet op de omstandigheden vermeld in 4.5 heeft Consument behoren te begrijpen dat de kosten konden oplopen tot € 1.000 en, omdat een uurtarief was afgesproken, mogelijk nog een stuk hoger. Verder heeft hij het bedrag van € 1.000 als een indicatie mogen opvatten, in die zin dat hij erop mocht vertrouwen dat het uiteindelijk te declareren bedrag niet extreem daarvan zou afwijken. Van de tussenpersoon had immers mogen worden verwacht dat hij voor Consument inzichtelijk maakte wat voor bedrag aan advieskosten zou worden gedeclareerd. Het is echter niet gebleken dat de tussenpersoon bij aanvang van het adviestraject duidelijk heeft gemaakt dat de kosten zeer veel hoger dan € 1.000 konden uitvallen. Evenmin is gebleken dat de tussenpersoon tijdens het adviestraject, toen zich tijdrovende complicaties voordeden, voldoende duidelijk en concreet erop heeft gewezen dat de kosten inmiddels fors waren opgelopen en, als gevolg van diverse complicaties, nog verder konden oplopen. Naar het oordeel van de Commissie had de tussenpersoon in ieder geval in de loop van december 2014 Consument erop behoren te attenderen dat, als gevolg van de opgetreden complicaties, de kosten inmiddels het bij aanvang genoemde bedrag van € 1.000 ruimschoots hadden overschreden. Aanvankelijk was immers ervan uitgegaan dat de notaris binnen enkele maanden de akten zou kunnen passeren (vgl. het citaat in 2.6), terwijl inmiddels duidelijk was geworden dat dit wezenlijk langer zou duren. Bovendien had Consument begin december 2014 geklaagd over de lange duur van de werkzaamheden en, in een e-mail van zijn broer, erop gewezen dat hij door deze gang van zaken waarschijnlijk 'financiële schade' leed (zie 2.9).
- 4.7 Het voorgaande wordt niet anders door de stelling van de tussenpersoon dat de kosten meermalen telefonisch aan Consument zijn doorgegeven en met hem besproken, dat hij bekend was met de kosten van omzetting, rentemiddeling en ontslag en het feit dat de kosten per uur werden gerekend en dat de tussenpersoon al behoorlijk veel tijd aan zijn dossier had besteed. Deze stelling is bij gebrek aan feitelijke onderbouwing niet komen vast te staan; de Commissie constateert dat in de overgelegde correspondentie en telefoonnotities, voor zover die van vóór februari 2015 dateren, niet in detail is ingegaan op de omvang van de advieskosten. Evenmin kan de tussenpersoon worden gevolgd in zijn stelling dat het genoemde bedrag van € 1.000 alleen het ontslag uit de hoofdelijkheid betrof. Dit volgt niet uit de bij aanvang getekende opdrachtformulier van 2 augustus 2014, waarin alleen een algemene bewoording staat, namelijk staat 'hypotheek traject opstarten.'
- 4.8 Verder stelt de tussenpersoon dat Consument een bedrag van € 2.000 heeft betaald en dat voor het resterende bedrag een betalingsregeling voor de duur van 24 maanden is overeengekomen. Ter onderbouwing stelt de tussenpersoon dat Consument aanvankelijk

deed voorkomen dat dit de afspraak was en dat hij zich eerst na passeren van de akten over de declaratie heeft beklagd.

Dit verweer wordt verworpen; Consument heeft immers betwist dat hij met deze betalingsregeling heeft ingestemd en ook uit de stukken is een dergelijke instemming niet af te leiden.

- 4.9 Het voorgaande brengt mee dat de tussenpersoon over de periode na 31 december 2014 geen kosten in rekening heeft mogen brengen voor zover daardoor het totale gedeclareerde bedrag extreem is gaan afwijken van het bij aanvang genoemde bedrag van € 1.000. Van een dergelijke extreme afwijking is sprake. Immers, afgaande op de urenlijst is tot aan 31 december 2014 afgerond 20 uur (gedeclareerde tijd) aan het dossier van Consument besteed, wat uitgaande van een uurtarief van € 113,25 uitkomt op een bedrag van € 2.265 (inclusief BTW); na 31 december 2014 zijn de kosten nog veel verder opgelopen, namelijk tot een totaal bedrag van € 5.209,50 (inclusief BTW).
- 4.10 Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de tussenpersoon niet meer dan het genoemde bedrag van € 2.265 (inclusief BTW) in rekening heeft mogen brengen. Aangezien Consument reeds een bedrag van € 2.000 heeft betaald, betekent dit dat hij alleen nog een bedrag van € 265 aan de tussenpersoon verschuldigd is.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt:

- (a) dat de tussenpersoon niet gerechtigd was voor zijn werkzaamheden een bedrag van meer dan € 2.265 (inclusief BTW) in rekening te brengen aan Consument; en
- (b) dat Consument, omdat hij reeds een bedrag van € 2.000 heeft betaald, alleen nog een bedrag van € 265 aan de tussenpersoon verschuldigd is.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.